

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan bahasan penelitian pada bab IV dan V dapat disimpulkan tentang kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang, sebagai berikut :

- a. Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang berkomitmen dalam melaksanakan fungsi kelembagaan vertikal dalam melaksanakan tugas pemerintah di bidang pertanahan sesuai UU, Peraturan dan Ketentuan Badan Pertanahan Nasional
- b. Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang berupaya mencapai visi, misi program sesuai prinsip pertanahan dan 11 agenda BPN dalam perwujudan Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dimanfaatkan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Hal ini dinyatakan dalam bentuk kerangka berpikir dalam

pelaksanakan tugas rutin dan inovasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.

- c. Inovasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang difokuskan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keberlanjutan pembangunan dan kepastian hukum kepemilikan tanah sesuai ketentuan UU dan peraturan yang berlaku.
- d. Dalam Rangka Penilaian Kinerja Pelayanan Pertanahan di Seluruh Indonesia Tahun 2008 Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang ditetapkan sebagai Kantor Pelayanan Terbaik Nasional Tingkat II. Disamping itu berbagai prestasi pelayanan public diterima selama tahun 2008 meliputi :
1. Penghargaan atas Transparansi Pelayanan Publik dari "KOMISI OMBUDSMAN NASIONAL".
 2. Penghargaan " GRAHA WIRAMADYA SEPALA GRIYA MAKARYA " atas Pelayanan Publik dari

REAL ESTATE yang disampaikan oleh MENTERI PERUMAHAN RAKYAT.

3. Penghargaan dari KEPALA BPN – RI untuk Bupati Magelang, atas Dukungan terhadap Pelayanan Pertanahan.

- e. Adanya komitmen dan dukungan Pemda Kabupaten Magelang dalam mendukung Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dalam perwujudan visi dan misi Badan Pertanahan Nasional dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pengurusan dan kepastian hukum kepemilikan tanah
- f. Masih adanya keluhan masyarakat terhadap besarnya jumlah, dan transparansi biaya adminisrasi dan pelayanan bukti kepemilikan sejak dari Desa/Kelurahan, Kecamatan, Pemda, PPAT sebagai kelengkapan persyaratan pengurusan hak kepemilikan tanah yang akan diproses di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Hal ini

menciptakan kesan bahwa biaya pengurusan hak kepemilikan tanah relative mahal. Sementara tariff biaya yang harus dibayar oleh masyarakat di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang ditetapkan sesuai regulasi yang berlaku diumumkan secara terbuka dan transparan kepada masyarakat.

g. Profil Pengguna jasa (customer) Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dengan respon sejumlah 140 orang, memperlihatkan : Usia termuda 27 tahun dan tertua 70 tahun, dengan usia rata-rata sekitar 44,70 tahun. Jenis kelamin laki-laki sebanyak 118 (84,29 %) dan perempuan 22 (15,71 %). Tingkat (jenjang) pendidikan SD 12 orang (8,57 %), SLTP : 26 (18,57 %); SLTA : 77 (55 %), Diploma : 8 (5,71 %) dan S-1 : 17 (12,14%). Mata pencaharian Pegawai Negeri Sipil : 22 orang (15,71%), Pegawai Swasta – Petani : 72 (51,43 %) dan wiraswasta : 46 (32,86 %).

h. Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang secara internal dan continue telah melakukan survey

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survey dilakukan meliputi 5 aspek pelayanan (kenyamanan, sarana dan prasarana, keramahan dan kesopanan, informasi dan penyampaian persyaratan permohonan-informasi biaya dan informasi jangka waktu pelayanan, dan ketepatan jangka waktu penyelesaian layanan). IKM tahun 2007 dengan skor 71,46 (responden 60 orang) dan tahun 2008 dengan skor 70,46 dengan responden sebanyak 45 orang.

- i. Survei IKM yang mencakup 14 indikator pelayanan publik Keputusan Menteri (Pendayagunaan Aparatur Negara No Kep./25/M.PAN/2/2004), menunjukkan Kinerja Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang relative baik dengan skor 70.12. Skor tertinggi pada aspek keamanan dan terendah pada aspek kecepatan pelayanan. Aspek yang perlu dilakukan Program Remidal (perbaikan) meliputi : Kemudahan prosedur, kejelasan dan

kepastian petugas, kedisiplinan petugas, kesesuaian biaya dan ketepatan pelaksanaan. Aspek yang dapat menjadi acuan pengembangan (Moderat) meliputi : Kesesuaian persyaratan, tanggung jawab, kemampuan petugas, keadilan, kesopanan dan keramahan, keramahan biaya dan kenyamanan dan keamanan pelayanan.

6.2. Rekomendasi

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dapat dipertimbangkan masukan-masukan konstruktif sebagai berikut:

- a. Inovasi pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang perlu ditindaklanjuti dengan pelayanan yang semakin transparan, sistematis, cepat dan akuntabel baik dari administrasi, sarana prasarana dan SDM. Sosialisasi dan pembinaan SDM dilakukan searah dengan visi, misi BPN, konsisten dengan rencana (program) tahunan, pemutakhiran sarana

prasarana dan peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja

- b. Mempertahankan citra positif atas pengakuan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dengan melakukan koordinasi, pemantauan dan evaluasi pelayanan kepada masyarakat.
- c. Mengoptimalkan dan mengembangkan koordinasi yang sinergis dan kondusif Kantor Pertanahan Kabupaten dan Pemerintah Kabupaten Magelang dalam implementasi inovasi pelayanan publik melalui penyederhanaan proses, kepastian biaya dan waktu pengurusan serta akuntabilitas pelayanan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pemberdayaan sumber daya wilayah
- d. Koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dengan tahapan pengurusan hak-hak kepemilikan tanah baik aparat Desa/Kelurahan, Kecamatan, PPAT, Pemda Kabupaten Magelang perlu dilakukan secara kontinue

dan sistematis sejalan dengan upaya inovasi dan reformasi pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang

- e. Profil customer (pengguna layanan) menjadi pertimbangan dalam pengembangan komunikasi (rasional), penataan front office (lay out, SDM, teknologi informasi) dan follow up tahapan pelayanan. Dalam hal berkomunikasi dan penyediaan sarana prasarana hendaknya memperhatikan komposisi jenis kelamin laki-laki, usia produktif dan jenjang pendidikan SMA sebagai karakteristik pelanggan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.
- f. Keamanan sebagai indikator terbaik pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang hendaknya menjadi motivator dan inspirator dalam membenahi aspek pelayanan yang masih rendah.
- g. Fokus utama membenahi aspek pelayanan adalah kecepatan pelayanan yang menduduki peringkat terendah di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.

Dalam hal ini perlu dilakukan pemahaman regulasi pelayanan Badan Pertanahan Nasional dan ketentuan otonomi daerah. Sosialisasi inovasi pelayanan kepada stake holder dilakukan secara continue kepada pihak peneragkat Kelurahan/Desa, Kecamatan, Pemkab, Pejabat PPAT, Petugas PBB dst.

- h. Aspek-aspek pelayanan yang peringkatnya dibawah skor rata-rata dan IKM tertimbang adalah Kemudahan prosedur, kejelasan dan kepastian petugas, kedisiplinan petugas, kesesuaian biaya dan ketepatan pelaksanaan tugas. Aspek pelayanan ini perlu dikembangkan melalui evaluasi Sistem dan Prosedur kerja, Rapat Koordinasi, penyusunan kembali *action plan* dan pemenuhan sarana prasarana yang dibutuhkan.
- i. Rapat Koordinasi (Rakor) dalam implementasi inovasi iinovasi dan reformasi pelayanan publik perlu dilakukan secara continue dan terpadu meliputi seluruh seksi di Kepala Kantor Pertanahan

Kabupaten Magelang. Secara teknis Rakor secara menyeluruh terkait pencapaian visi, misi dan target kerja dipimpin langsung oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Rakor setiap seksi dipimpin oleh Kepala Seksi dilakukan untuk mengkoordinasikan target output dan pemecahan masalah menyangkut hambatan dan kendala pelaksanaan tugas.

